

COMITÉ SYNDICAL DU PETR DU PAYS RUFFÉCOIS
SÉANCE DU 12 MARS 2024

Séance n°3 du 12 mars 2024

Délibération n°DEL2024031210

Objet : validation du rapport annuel
2023 de l'office de tourisme du
pays du ruffécois.

40 délégués
Quorum : 21 délégués

Nombre de présents : 24
Nombre d'excusés : 11 dont 1
pouvoir
Nombre d'absents : 5

Le 12 mars 2024 à 18h00, se sont réunis les membres du Comité Syndical du PETR du Pays Ruffécois, légalement convoqués à la salle des fêtes de Lonnes le 28 février 2024, sous la présidence de Monsieur DANÈDE Laurent.

Secrétaire de séance : M. CROIZARD Christian.

COMMUNAUTE DE COMMUNES CŒUR DE CHARENTE

Étaient présents : M. AGUESSEAU Norbert – Mme BERNARD Anne-Marie - M. CROIZARD Christian – M. DANÈDE Laurent – Mme FOURÉ Brigitte - Mme GUILLAUMIN-PRADIGNAC Nathalie - Mme LAMAZIÈRE Véronique - Mme MANDIN Frédérique - Mme MARCELIN Céline - M. PANTIER Jean-Marie – Mme ROCHE Nadine – Mme TEILLET Anne - M. TESSIER Jean-Luc - M. ZULIAN Jean-Louis.

Étaient excusés : Mme BAUDRILLARD Agnès - M. BEAU Jacques – Mme BERNARD Marie-Dominique – M. DE LUSTRAC Jean-Marc - M. VIDAL Laurent.

Étaient absents : Mme ROUX Emilie.

COMMUNAUTE DE COMMUNES VAL DE CHARENTE

Étaient présents : Mme AURICOSTE-TONKA Isabelle – M. BARRET Pascal – Mme BELGHALI Lucile – M. DUPUIS José - Mme LAFOND Anne-Marie – M. MATHIEU Xavier – M. POINSET Cyril - Mme ROLLIN Lydie - M. THOMAS Jean-Claude (pouvoir de Mme MOREAU Carole) – Mme VIEYRES-TEILLET Huguette.

Étaient excusés : Mme ASHBOLT Louisa – M. BASTIER Thierry - M. BŒUF Pascal – Mme MOREAU Carole (pouvoir à M. THOMAS Jean-Claude) - M. SEGUINAR Claudy - M. THOMAS Hubert.

Étaient absents : Mme GUILLONNEAU Séverine - M. JOBIT Jean-François - M. MICHAUD Arnaud - M. POUX Pierre.

VALIDATION DU RAPPORT ANNUEL 2023 DE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DU RUFFÉCOIS

- Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,
- Vu le code du tourisme et notamment son article L133-8,

Monsieur le Président rappelle que le bilan annuel de l'Office de Tourisme doit être validé par le comité syndical afin de verser la subvention de fonctionnement à l'Office de Tourisme.

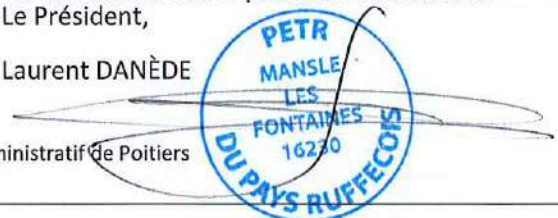
Une présentation du rapport 2023 est présentée par la Directrice de l'office de Tourisme.

Après avoir pris connaissance du bilan annuel 2023 et après en avoir délibéré, le comité syndical à 24 voix POUR, 0 CONTRE, 0 ABSTENTION :

- **VALIDE** le rapport annuel 2023 de l'Office de Tourisme du Pays du Ruffécois.

Certifié exécutoire la présente délibération
Le Président,

Laurent DANÈDE



La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Poitiers dans les deux mois à compter de sa notification



Rapport d'activités

2023



Sommaire

1. Dossiers OT	4
1.1 Accueil et information des visiteurs	4
L'accueil physique	4
L'accueil numérique	5
La saisie des informations	7
1.2 Promotion touristique du territoire	9
Les éditions print	9
Les outils numériques	14
La presse	17
La création de contenus	19
1.3 Animation et coordination des acteurs touristiques locaux	21
Des services et un accompagnement personnalisés	21
Des rencontres collectives	22
L'accompagnement de projets	23
L'apport de solutions	23
1.4 Ressources humaines	24
Les formations professionnelles individuelles	24
Les actions collectives	25
Un engagement sur la Qualité de Vie au Travail	25
1.5 Les sources de financement	27
Les subventions	27
Les ventes de produits et de prestations	27
La taxe de séjour	28
Les autres pistes	28
2. Dossiers OT avec Charentes Tourisme	28
Les rencontres de réseau	29
Le déploiement d'outils et de services	29
L'ingénierie au service des territoires	30
3. Dossiers OT avec CDC et/ou PETR	30
Le soutien au PETR	30
Le soutien aux CDC	32

AR Prefecture

016-200050094-20240312-DEL2024031210-DE
Reçu le 14/03/2024

4. Autres dossiers 33

 A l'échelle départementale 33

 A l'échelle régionale 33

Annexes 35

1. Dossiers OT

1.1 Accueil et information des visiteurs

L'accueil physique

En 2023, les **2 bureaux d'accueil** de l'Office de tourisme, situés à Mansle-les-Fontaines et Ruffec, ont été ouverts toute l'année pendant les mêmes amplitudes d'ouverture que les années précédentes. Comme l'année précédente, le bureau d'accueil de Mansle-les-Fontaines a été transféré dans le bâtiment qui accueille le siège administratif de l'Office de tourisme à partir du mois d'octobre pour la période hivernale.

Pendant les mois de juillet et août, l'équipe de l'Office de tourisme a de nouveau mis en place des **accueils «hors les murs»** à l'occasion des Marchés de Producteurs de Pays organisés par la Chambre d'Agriculture ; et des **accueils éclairs** lors des pauses romanes, des randonnées romanes et des chantiers de fouilles.

L'équipe d'accueil de l'Office de tourisme comprend 2 conseillères en séjour qui sont des expertes de destination ; leur cœur de métier est l'accueil, elles ont une excellente connaissance du territoire et des acteurs touristiques. Les 2 chargées de communications sont également formées à l'accueil, ce qui permet d'élargir l'équipe d'accueil, notamment de Pâques à Toussaint. La directrice de l'Office assure également des permanences d'accueil dans les bureaux et en accueil mobile si besoin. Une personne a également été recrutée de mi-juin à fin août et formée à l'accueil par les conseillères en séjour afin de pouvoir répondre aux demandes des visiteurs et assurer des permanences d'accueil.

Quelques données sur la fréquentation enregistrée à l'Office de tourisme :

	Année 2023	Année 2022
Nb visiteurs Mansle	1 400	1 752
Nb demandes Mansle	988	1 234
Nb visiteurs Ruffec	3 937	4 198
Nb demandes Ruffec	2 877	2 963
Nb visiteurs hors les murs	267	352
Nb demandes hors les murs	135	187
Top 3 origine française	Charente / Vienne/Deux Sèvres	Charente / Vienne / Deux-Sèvres
Top 3 étrangers	Royaume Uni/Belgique/Pays bas	Royaume-Uni / Belgique /

		Pays-Bas
Top 3 demandes formulées	Services pratique/Manifestations/Activités loisirs	Services pratique / manifestations / activités et loisirs
Part des résidents permanents	59%	52%
Part des demandes étrangères	13%	26%

L'année 2023 a donc enregistré une fréquentation en baisse. Pour rappel, seule la fréquentation de l'année 2022 avait été en progression alors que depuis plusieurs années maintenant, les chiffres de fréquentation des bureaux d'accueil ne font que diminuer. Cette décroissance constante illustre un constat qui se retrouve à l'échelle nationale et qui montre que la fréquentation physique des Offices de tourisme est en baisse continue. La principale explication est l'essor d'Internet (Google, sites Internet, réseaux sociaux...). Les touristes trouvent toutes leurs informations sur Internet et préparent leur séjour avec (plateformes d'hébergements, réservation directe d'activité ou de restaurant, tarifs, horaires d'ouverture, adresses...). Internet propose également des avis et des notes qui facilitent le choix des touristes (un Office de tourisme ne note pas ses prestataires). La question de l'accueil des visiteurs sur le territoire sera abordée lors du travail d'élaboration du plan d'actions stratégiques.

Nouveauté 2023 : un tapis de jeu pour les enfants a été créé à la fin de l'été et inauguré lors des Florales du PETR. Il s'agit d'une carte dessinée du territoire qui recense une vingtaine de sites emblématiques. Les enfants sont invités à trouver les lieux grâce à un dé et une roulette (en cours de fabrication) qui indiquera où mettre le pied droit, la main gauche, etc.



L'accueil numérique

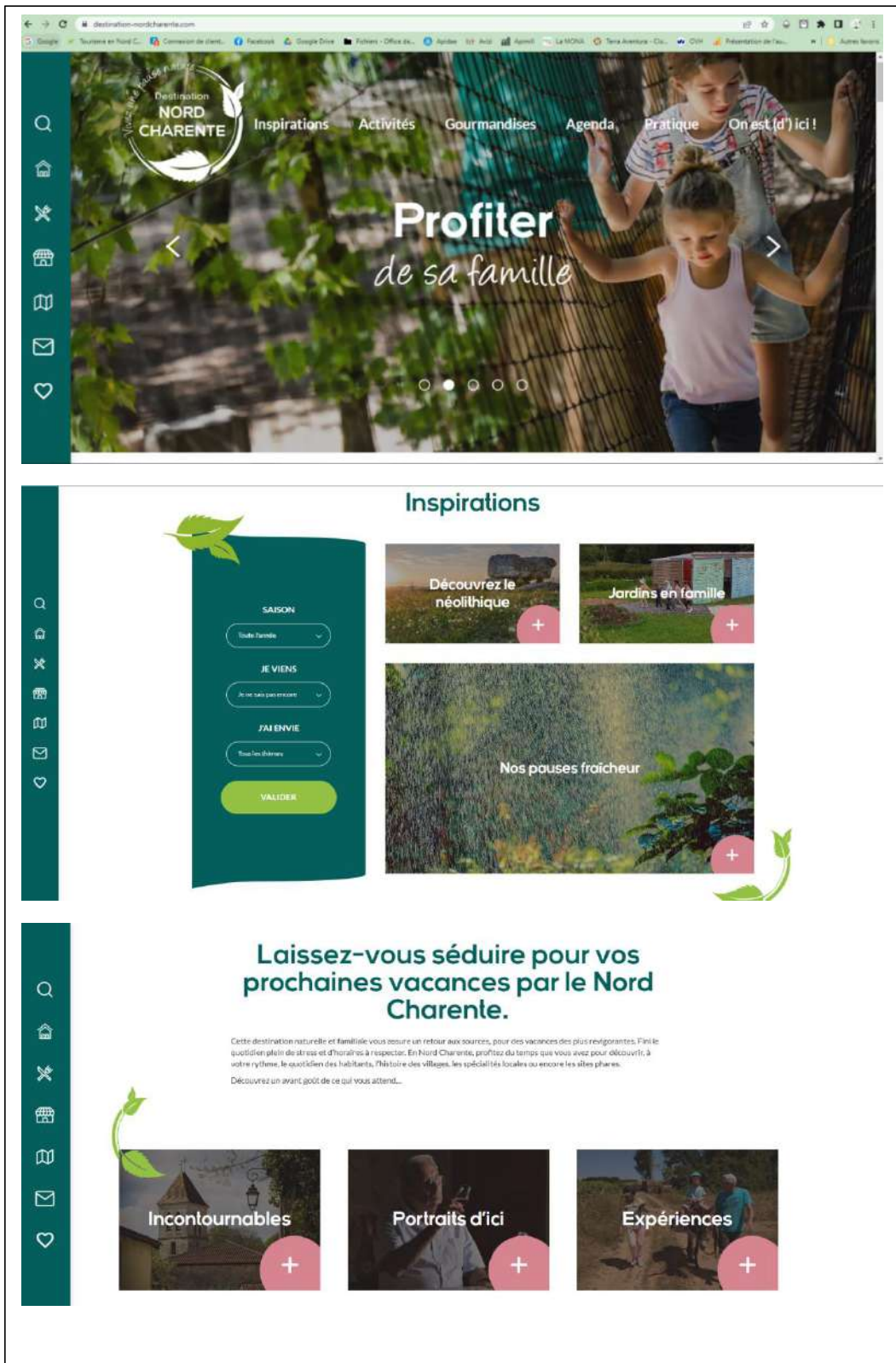
Nouveauté 2023 : un nouveau **site Internet** a été lancé courant juin (www.destination-nordcharente.com). Ce site a été imaginé et conçu pour répondre davantage aux attentes et besoins des internautes et dans le but d'être une vitrine de l'offre locale. 2 menus permettent d'accéder aux différentes pages, il est responsive (s'adapte à toutes les résolutions d'écrans), fait la part belle aux contenus visuels et est connecté aux réseaux sociaux de l'Office. Les contenus présents sur le site Internet sont issus de la base de données Apidae (commune à la Charente et à la Charente-Maritime) ou créés pour le site. Ce site Internet possède une entrée dédiée aux habitants du territoire par le bouton « On est (d'ici) », il s'agit d'offrir un accès à du contenu chaud et immédiat quand la personne est

AR Prefecture

016-200050094-20240312-DEL2024031210-DE
Reçu le 14/03/2024

déjà sur place. Bien sûr, cette entrée fonctionne aussi pour les touristes qui seraient déjà arrivés sur le territoire.

Visuels du nouveau site Internet :



L'Office de tourisme a poursuivi ses actions en termes de promotion et visibilité sur les **réseaux sociaux** pour diffuser de l'information touristique. La fréquentation des pages Facebook et Instagram ne cesse de progresser depuis leur création et le contenu est sans cesse enrichi et renouvelé (reels, stories, anecdotes...). Toutes les vidéos réalisées par l'Office de tourisme et le PETR ont été ajoutées sur la page Youtube de l'Office de tourisme. La charte graphique qui a été refondue à la suite du travail sur l'identité du territoire se retrouve sur l'ensemble des sites et pages gérés par l'Office de tourisme pour offrir une unité visuelle.

Nouveauté 2023 : un **calendrier de l'avent** a été mis en place sur Instagram permettant de gagner un lot par jour, offert par un acteur local (en vue de faire découvrir les produits et les activités du Nord Charente).

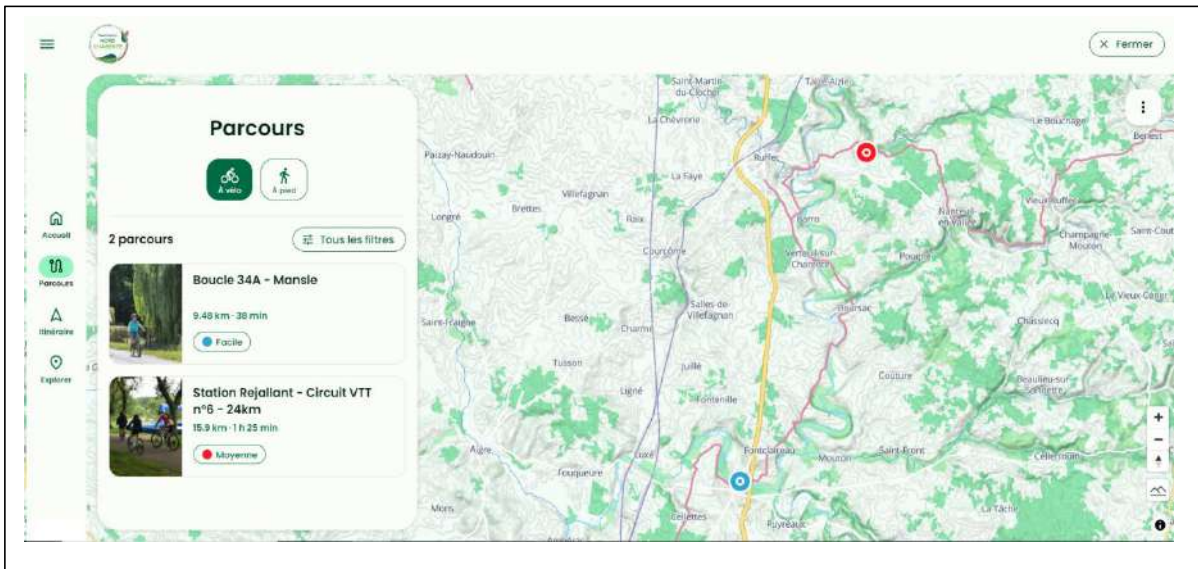
La saisie des informations

L'Office de tourisme a poursuivi l'enrichissement et l'actualisation de la **base de données Apidae** en enregistrant toutes les informations fournies par les acteurs touristiques ou les organisateurs d'événements. Pour l'année 2023, l'Office de tourisme a engagé un travail de recensement de services pratiques tels que les aires de pique-nique, les bornes de recharge électrique pour véhicules, les toilettes publiques...

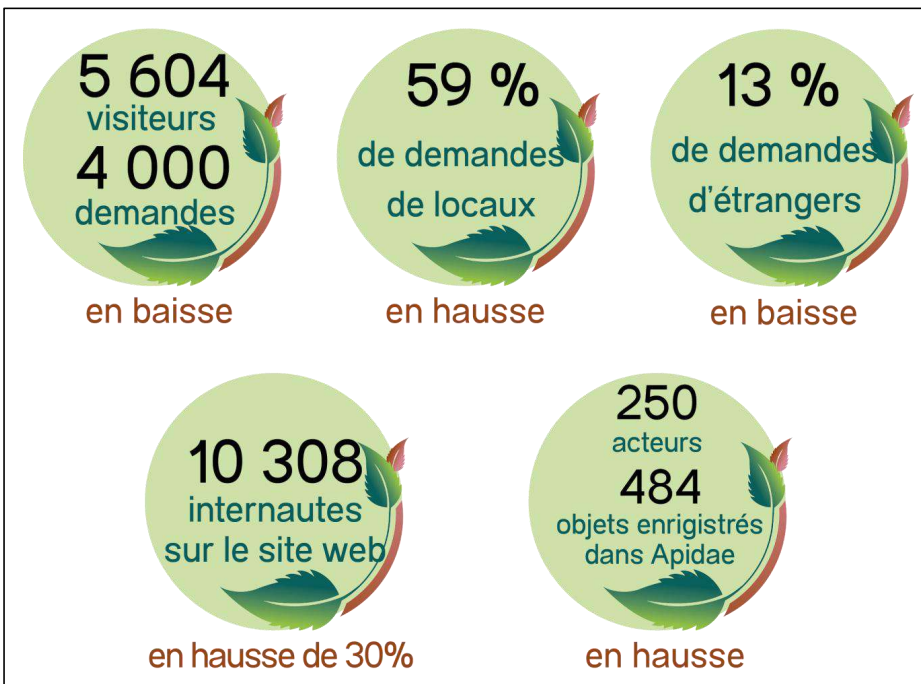
Ces informations sont également en cours d'enregistrement dans la **carte interactive**, créée sur OpenStreetMap qui permettra aux utilisateurs de localiser en une seule fois les restaurants, les sites de visite, les activités de loisirs mais également les aires de jeux pour enfants, les points d'eau potable et d'autres lieux d'intérêt.

Nouveauté 2023 : les sentiers sont enregistrés dans Apidae (même ceux qui n'ont pas de traces GPX). Ils remontent tous sur notre site internet. Sur **Loopi**, ne remonteront que ceux qui ont une trace GPX. Le lien depuis notre site web est en cours d'établissement, tout comme le lien entre Loopi et notre base de données Apidae. Un partenariat a été fait avec le Comité Départemental de Randonnée Pédestre afin que ces sentiers remontent également sur leur **application nationale MaRando**.

Visuel de l'outil Loopi sur un ordinateur :



Synthèse :



1.2 Promotion touristique du territoire

Les éditions print

En 2023, l'Office de tourisme a actualisé la **carte touristique** du Nord Charente en ajoutant notamment les artisans d'art et les producteurs, ce document a été édité à 7 000 exemplaires. Le **magazine dédié aux activités à faire en famille** n'a pas été réédité car les stocks de diffusion étaient suffisants, il avait été conçu pour une durée de vie de 2 ans. L'Office de tourisme a continué d'imprimer en interne les animations estivales à partir de la base de données Apidae tous les 15 jours en été, les habitants ont pris l'habitude de venir le récupérer.

Nouveautés 2023 : l'Office de tourisme a créé un nouveau dépliant, amélioré les sets de table et revu la couverture de la carte touristique :

- pour répondre à une demande récurrente exprimée à l'accueil, l'Office de tourisme a créé un dépliant présentant les **charmants villages du Nord Charente**. Cette brochure a été éditée à 2 000 exemplaires et distribuée à l'Office de tourisme et chez ses partenaires ;
- les **sets de table** ont été retravaillés avec des restaurateurs du territoire et contiennent à nouveau des jeux pour enfants au verso créés en interne sur les atouts du territoire ;
- la couverture de la **carte touristique** a été repensée en intégrant des éléments dessinés sur la photo. En effet, c'est une tendance graphique actuelle partagée notamment sur les réseaux sociaux. Les éléments graphiques dessinés se retrouvent ensuite dans les autres supports édités par l'Office de tourisme pour conserver une cohérence visuelle.

Extrait du dépliant sur les charmants villages du Nord Charente :



Visuels du set de table :

Bienvenue en Nord Charente

Quelques villages et lieux d'intérêt particuliers ?
Spectacle, brocante, marché, visite guidée...
Scannez le QR code et retrouvez l'agenda
des événements en Nord Charente !

Allez à pied, à poney,
avec un âne, à vélo, sur
l'eau, dans les airs, dans
les arbustes, avec une
trottinette électrique,
guidé par une application
ou une carte papier,
choisissez votre mode de
transport préféré !

Vignoble Valenois
tous les jours
de 8h à 20h
LOCATION CANOE KAYAK
pour toutes les familles
Rue de la Vallée
91000 VILLEVALENTIN
03 47 37 11 11 - info@valenois.com

Office de Tourisme / Accueil Office
Aire de camping-car / Espace caravane
Activité touristique / Musée agricole
Activité de plein air / Autre activité
Pâtisserie / Boulangerie

Site touristique / Tourisme payant
Activité sportive / Loisirs
Auberge / Gîte / Hébergement
Pêche (Site de Caracul)
Village Hameau

Source Charente Saône / Cuisine
Espace boule cyclable / Station postale
Chambre de Commerce et d'Industrie
Parcours en vélo / Balade en Canotage

Jeux au dos

Un territoire, ça se déguste ! Quien se pense gourmet ou gourmète, saché ou salé, les producteurs du Nord Charente ont de quoi vous mettre l'eau à la bouche et rassasier vos papilles. Partez à leur rencontre et savourez leurs produits les uns à la fois !

Amuse-toi !

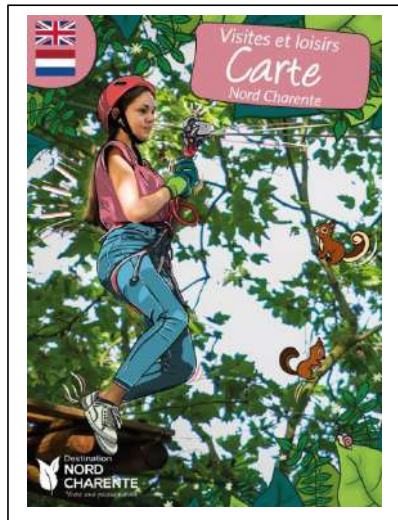
Retrouve à quelle feuille appartient l'ombre.

Érable Marronnier Chêne Tilleul

Aide la grenouille à retrouver son étang.

Relie les points et découvre quel animal peut se déplacer à une vitesse de 60km/h en moyenne et atteindre les 80km/h en pointe ! Il est également capable de faire des bonds de 2 mètres à la verticale !

Couverture de la carte :



Enfin, en vue de toucher les locaux, l'Office de tourisme a de nouveau financé des **encarts publicitaires** dans les magazines Sortir en Charente et Living Magazine.

Nouveautés 2023 : les modalités de parution des encarts ont été modifiées :

- l'Office de tourisme a bénéficié de 3 encarts d'1/2 page dans le **Sortir** de juillet-août sous la forme de top 3 (des lieux de baignade, des activités pour enfants et des pauses gourmandes) espérant ainsi une meilleure visibilité (plusieurs pages du magazine) ;
- l'Office de tourisme a décidé de prendre 2 pages dans 2 parutions du **Living Magazine** différentes pour obtenir là encore une meilleure visibilité (les contenus ont été adaptés aux mois de parution : les jardins, la nature, les balades, le canoë et les pauses gourmandes en avril-mai et les baignades, les jardins, le patrimoine roman et les pauses gourmandes en juin-juillet).

Visuels des encarts du magazine Sortir :



Visuels du Living Magazine :



L'Office de tourisme a également reconduit le partenariat démarré en 2021 avec Sud Ouest pour faire de la promotion dans le **guide de l'été en Charente**, magazine édité à 60 000 exemplaires, gratuit et diffusé très largement avec les quotidiens du groupe, sur 800 sites touristiques, dans les agglomérations régionales... La page du guide de l'été a été dédiée au territoire de Cœur de Charente pour mettre en avant le nouveau parcours Terra Aventura de St Groux, les activités du domaine d'Echoisy à Cellettes, le plan d'eau de Vars ou encore la base canoë de Montignac-Charente.

Nouveauté 2023 : l'Office de tourisme a également financé un encart publicitaire dans le **guide de l'été en Charente-Maritime**, édité à 80 850 exemplaires à la mi-juin pour toucher les habitants de proximité en mettant en avant le territoire de Val de Charente à travers les villages de Nanteuil en Vallée et Verteuil sur Charente et la station sports nature de Rejallant.

Visuels des encarts dans les guides de l'été :

COMMUNIQUÉ

Une journée nature en Nord-Charente

A lerte à tous les collectionneurs de Poï'z : Zahan débarque en Nord-Charente ! On se retrouve dans le charmant village de Saint-Groux, à la poursuite de braconniers. Un circuit très sympa entre bords de Charente, histoire locale et belles pierres charentaises. Poursuivez votre balade en découvrant toutes les activités présentes au domaine d'Echoisy, à Cellettes : ferme pédagogique avec la Ferme d'Yvonne, sentier d'interprétation de la faune et flore locale, production de spiruline et plein d'animations, d'ateliers pour apprendre à protéger la nature en s'amusant.

Une journée en Nord-Charente ne serait pas complète sans une halte rafraîchissante dans la Charente ! Au Portal à Vars, la plage aménagée et les jeux pour enfants permettent aux plus jeunes de profiter des plaisirs qu'offre le fleuve. Franchissez la passerelle et profitez de l'ombre des arbres sur les îles de la Charente. À Montignac-Charente, près de l'hippodrome, les plus grands pourront parcourir le fleuve à bord de leur canoë pour une course-poursuite ou une bataille d'eau. Le Nord-Charente a encore beaucoup d'autres petits secrets à partager. N'hésitez pas à nous chuchoter vos envies, nous vous raconterons le territoire avec plaisir !

PLUS D'INFOS À L'OFFICE DE TOURISME
05 45 31 05 42 - www.destination-nordcharente.com



COMMUNIQUÉ

Une journée découverte à deux pas de chez vous

La lumière qui joue à travers les feuillages des arbres, le chant des oiseaux, le bruit de l'eau qui court à vos pieds... Parcourir les jardins de l'Argentor, à Nanteuil-en-Vallée, est une merveilleuse façon de commencer sa journée ! Poursuivez votre flânerie dans le village labellisé Petite Cité de caractère et laissez-vous guider par l'application Archistoire pour une visite historique en réalité augmentée ; ou par Zabeth, sur l'application Terra Aventura, pour une chasse aux trésors 2.0. Direction Verteuil-sur-Charente ensuite ! Impossible de rater le château qui pointe ses tours au-dessus de la campagne charentaise.

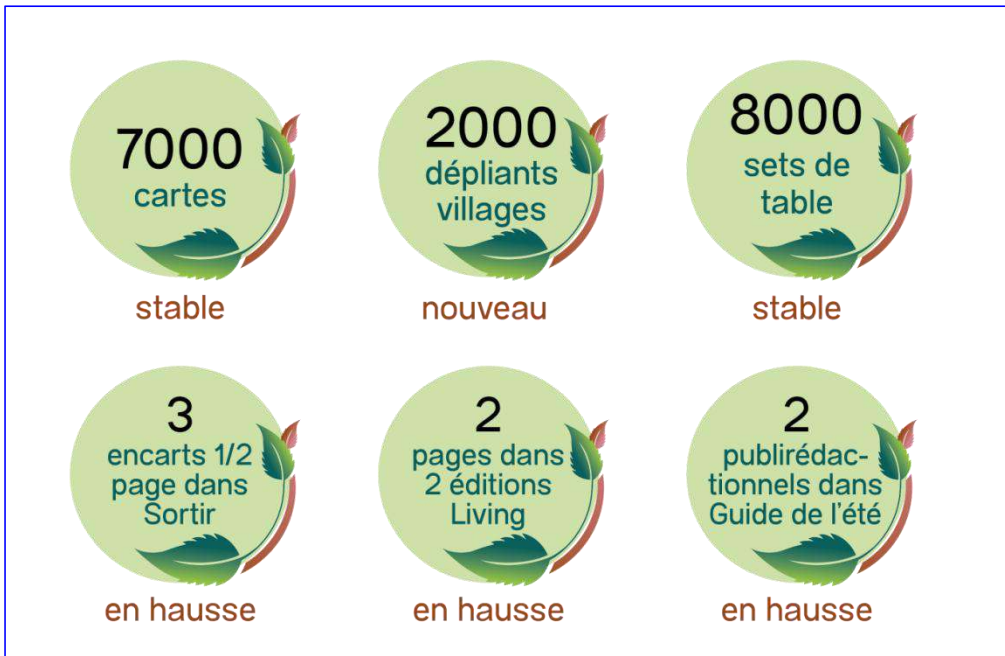
Il domine le fleuve et le village. Lové à ses pieds, le moulin de Verteuil est toujours en activité. Ne ratez pas sa visite et sa fameuse brioche feuilletée, parfaite pour un goûter gourmand après une visite du village. Pour un après-midi plus sportif, la station Sports Nature de Condac est idéale ! Aussi bien adaptée pour les experts du braquet, avec plusieurs circuits vélo et VTT, que pour les sportifs du dimanche, avec du canoë, de la randonnée ou la baignade dans la Charente. Le Nord-Charente a encore beaucoup d'autres petits secrets à partager. N'hésitez pas à nous chuchoter vos envies, nous vous raconterons le territoire avec plaisir !

PLUS D'INFOS À L'OFFICE DE TOURISME
05 45 31 05 42 - www.destination-nordcharente.com



Il est compliqué de pouvoir analyser l'impact de ces actions promotionnelles, les retombées étant difficilement quantifiables et mesurables. La majorité de ces actions dans des supports papiers vise à toucher la population locale permanente afin de véhiculer une image positive du territoire et mettre en avant ses atouts.

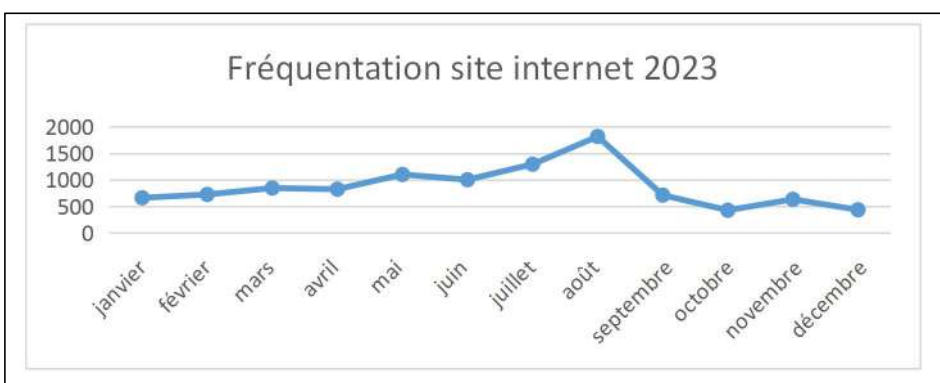
Synthèse :



Les outils numériques

Le **nouveau site Internet** (présenté précédemment) est le premier outil numérique de promotion du territoire utilisé par l'Office de tourisme. Il a pour vocation de présenter toute l'offre renseignée par les acteurs locaux et enregistrée par l'Office de tourisme dans la base de données départementale. C'est une vitrine de l'offre touristique du territoire qui fait la part belle aux visuels et aux articles. Plusieurs moteurs de recherches permettent d'affiner les réponses qui remontent et d'adapter le contenu aux internautes.

Durant ses six premiers mois de mise en service, le site internet a accueilli 5 931 visites pour un total de 17 407 pages vues.



Depuis 2016, l'Office de tourisme est présent sur le réseau social **Facebook** (Destination Nord Charente) pour mettre en avant les actualités du territoire. Le nombre d'abonnés de cette page a augmenté de près de 9% en 2023. L'année 2023 a été marquée par 2 pics de couverture : une très forte audience avec l'arrivée du parcours Terra Aventura de St Groux (couverture de plus de 65 000 personnes) et la campagne sponsorisée du mois d'août (couverture de plus de 108 000 personnes) pour les activités de plein air et les visites de chantiers de fouilles. Ces 2 temps forts ont entraîné un bond de 66% de couverture supplémentaire par rapport à l'année 2022.

Petit point lexique :

- *couverture* : ce chiffre correspond au nombre de personnes qui ont vu du contenu issu de notre Page ou concernant cette dernière

- *impression* : cela correspond au nombre de fois que du contenu issu de notre Page ou traitant de cette dernière est apparu sur l'écran d'une personne.



L'Office de tourisme utilise également, depuis mai 2022, le réseau **Instagram** pour toucher une autre communauté. Tout comme pour Facebook, l'évolution du nombre d'abonnés de la page de l'Office de tourisme est en constante augmentation (538 fin 2023 contre 321 fin 2022, soit une hausse de 40%).

Nouveautés 2023 : l'Office de tourisme a mis en place 2 nouvelles actions sur Instagram :

- les témoignages « **On a testé pour vous** », il s'agit de vidéos de maximum 1 minute 30, qui partagent des expériences de l'Office de tourisme testant différentes offres touristiques du territoire. L'Office de tourisme se positionne comme testeur de la visite ou de l'activité mais aussi de l'ensemble de l'offre touristique (restaurants, spécialités, producteurs, artisans, possible également pour des hébergements). C'est un format qui plaît, comme l'illustre le 1er essai « On a testé pour vous la boucle vélo 34 » qui a généré 1731 vues. L'intérêt de mettre en

scène l'Office de tourisme est de donner une validation « officielle » de l'offre, un témoignage crédible à l'internaute ;

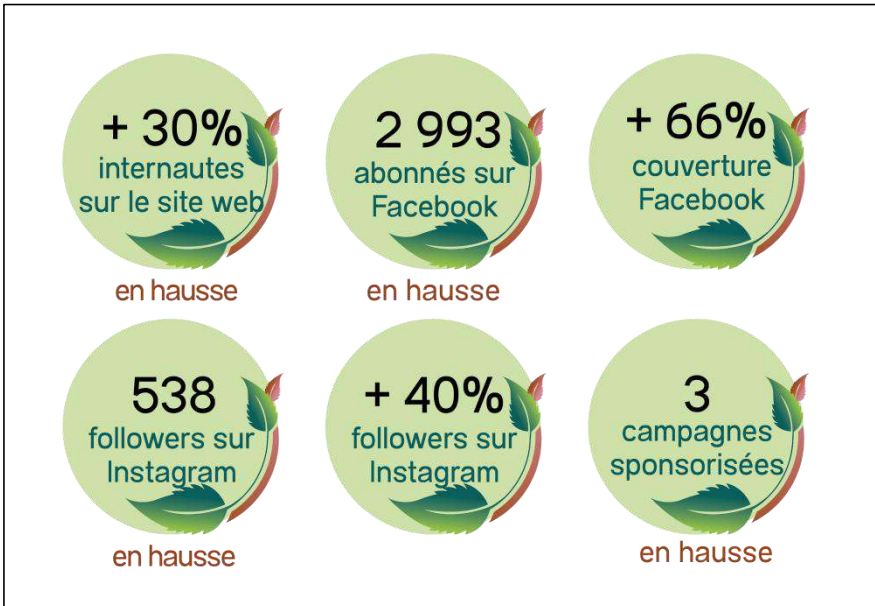
- un **calendrier de l'avent** avant Noël avec un lot offert par un acteur local (restaurateur, artisan d'art, producteur, site de visite, activité de loisirs...). 25 lots ont été offerts et gagnés. On a enregistré une moyenne de 20 participants par jour et une moyenne de couverture de 182 (nombre de comptes uniques touchés). Cette action a beaucoup plu aux prestataires, elle va peut-être être déclinée sur d'autres périodes (fête des mères, St Valentin, débuts de vacances...).

Visuels d'illustrations :



L'Office de tourisme a amélioré la diffusion des informations touristiques sur ses **écrans d'affichage dynamique** par un nouvel outil de gestion des contenus qui utilise les informations enregistrées dans la base de données, ce qui facilite le travail et permet d'avoir du contenu actualisé.

Nouveauté 2023 : l'Office de tourisme a financé 3 semaines de **campagne numérique** sur le site Internet de la Charente Libre durant l'été : 2 semaines pour le lancement du nouveau site Internet et 1 semaine sur les visites guidées estivales. Il y a eu au total 100 000 impressions en tout, réparties de manière équitable entre les 3 semaines. Ce genre d'actions permet de « pousser » du contenu vers les locaux notamment.

Synthèse :*La presse*

Depuis 2021, l'Office de tourisme a rejoint le club presse de Charentes Tourisme pour bénéficier des services d'une agence spécialisée en partageant les coûts avec d'autres Offices de tourisme et Charentes Tourisme. Chaque année, ce club permet aux Offices de tourisme partenaires de bénéficier d'actions individuelles ou collectives spécialisées. Pour l'année 2023, voici les actions relatives au territoire du Nord Charente :

- 1 page complète a été consacrée au Nord Charente dans un **dossier de presse spécifique au Club Presse**. Il est transmis à tous les contacts de journalistes de l'agence Silfra (près de 700). Il est également distribué à 2 workshop dédiés (plus de 300 journalistes présents) ;
- 6 citations de prestataires du Nord Charente dans le **dossier de presse généraliste de Charentes Tourisme** ;
- 8 **communiqués de presse** ont été envoyés à plus de 700 journalistes, sur 8 thématiques différentes, le territoire est cité dans 7 communiqués de presse ;
- 1 **voyage de presse** a été organisé le 24 mai sur le thème « Trésors des Charentes » avec la venue de 5 journalistes (magazines concernés : Plantes & Santé, Rustica, Ça m'intéresse, Santé Mag, Version Fémina, Capital, Courant d'air, Escapades, Petit Futé Mag, Ouest France, Consultants Immobilier [distribué aux abonnés du Figaro et du Point] et Forbes.fr) qui ont découvert les territoires de Charente-Limousine, Cognac et Angoulême également. Voici le programme qui leur a été proposé sur le Nord Charente : découverte du Moulin de Verteuil et dégustation de brioches, balade dans la forêt avec Isabelle Guiserix, guide nature, puis découverte des ruines de la chapelle de la Macarine et visite de l'Abbaye de St-Amant-de-Boixe avec Anaël Vignet suivies d'un déjeuner à l'Auberge de l'Abbaye ;

- Une dizaine de **réponses à des demandes de journalistes** au fil de l'année (tournages d'émission TV, Le Routard, Le Figaro Magazine...). Par exemple, l'Atelier du Colporteur à Nanclars est passé sur France Bleu La Rochelle début janvier 2024, suite à une demande presse relayée par Charentes Tourisme à l'automne 2023.

Voyage de presse 2023, découverte du moulin de Verteuil sur Charente :



Les retombées des actions de presse se voient sur un temps long. Il faut savoir que des journalistes peuvent écrire un article qui se verra publié plusieurs mois plus tard, voire 1 ou 2 ans. C'est une tendance qui s'est accentuée depuis la pandémie.

Pour la première fois depuis que l'Office de tourisme a rejoint le club, une **retombée presse** a été remarquée dans le magazine Rustica du 20 au 26 octobre 2023 à travers un article « Les Charentes de main de maîtres » qui consacre un paragraphe entier à l'Atelier du vitrail St Joseph de Ruffec (cf. voyage de presse 2022). Cet article représente une contre-valeur publicitaire de 53 000€, avec 200 000 exemplaires par numéro et plus d'un million de lecteurs.

Une autre **retombée presse radio** est à noter : un passage de l'Archipel de Marceau à Barro dans la célèbre émission radio de France Inter Carnets de Campagne le 14 novembre 2023. La contre-valeur publicitaire s'élève à 157 000 €.

De plus, grâce aux réponses systématiques de l'Office de tourisme aux sollicitations de Charentes Tourisme et de l'agence de presse Silfra, le territoire a été mis en avant dans plusieurs **magazines en ligne** en 2023 :

- un paragraphe dans un magazine en ligne (courantsdair.com) pour les escapades romantiques en Charentes pour la St Valentin (article paru le 3 février 2023) avec le château de Londigny qui est placé en premier dans l'article avec une belle photo (Contre-Valeur Publicitaire 5 600 €) ;
- un paragraphe dans un magazine en ligne (courantsdair.com) pour le télétravail (le Quai de Montignac et le Logis du Portal de Vars) paru en octobre (Contre-Valeur Publicitaire 5 600 €) ;

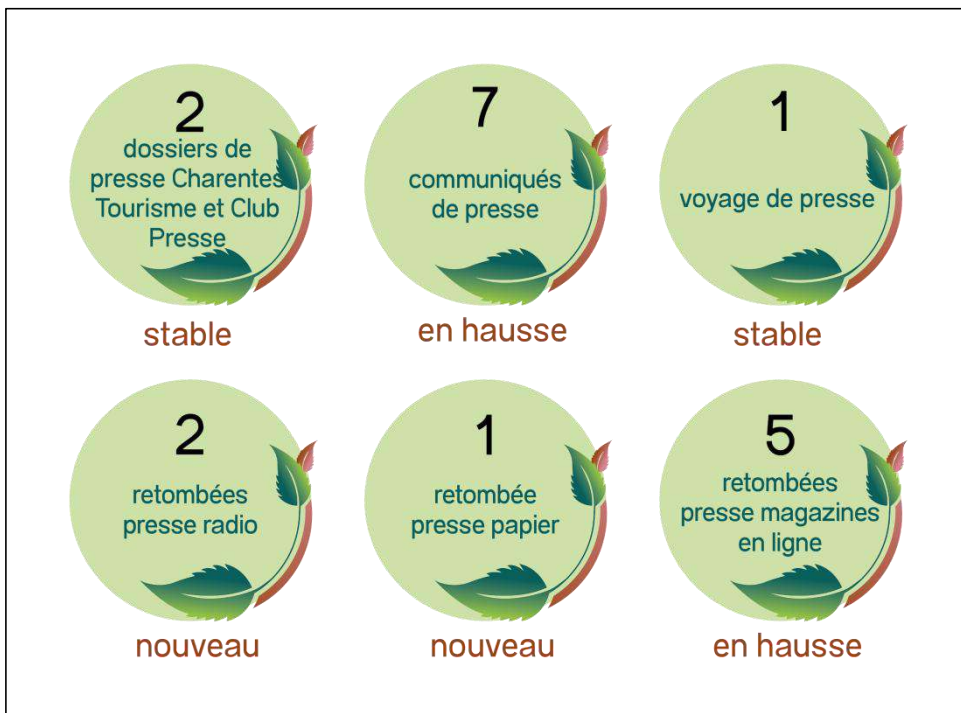
AR Prefecture

016-200050094-20240312-DEL2024031210-DE
Reçu le 14/03/2024

- un paragraphe dans Infotritel.com en février dans un article sur les expos et découvertes culturelles qui parle de l'application Les Bâisseurs du Nord Charente (Contre-Valeur Publicitaire 8 500 €) ;
- un paragraphe dans Homeactu en avril autour des escapades qui a mis en avant les hébergements avec un spa (Contre-Valeur Publicitaire 5 400 €) ;
- quelques lignes dans un magazine en ligne (courantsdair.com) sur L'Âme secrète des Charentes pour le Moulin de Verteuil et sa brioche, paru en octobre (Contre-Valeur Publicitaire 30 000 €).

Charentes Tourisme, l'Agence Silfra et l'Office de tourisme Destination Nord Charente mettent tout en œuvre pour influencer et orienter les choix des journalistes vers les destinations du Club Presse. Bien sûr, les journalistes et les rédacteurs restent décideurs des sujets qu'ils sélectionnent dans leur parution.

Synthèse:



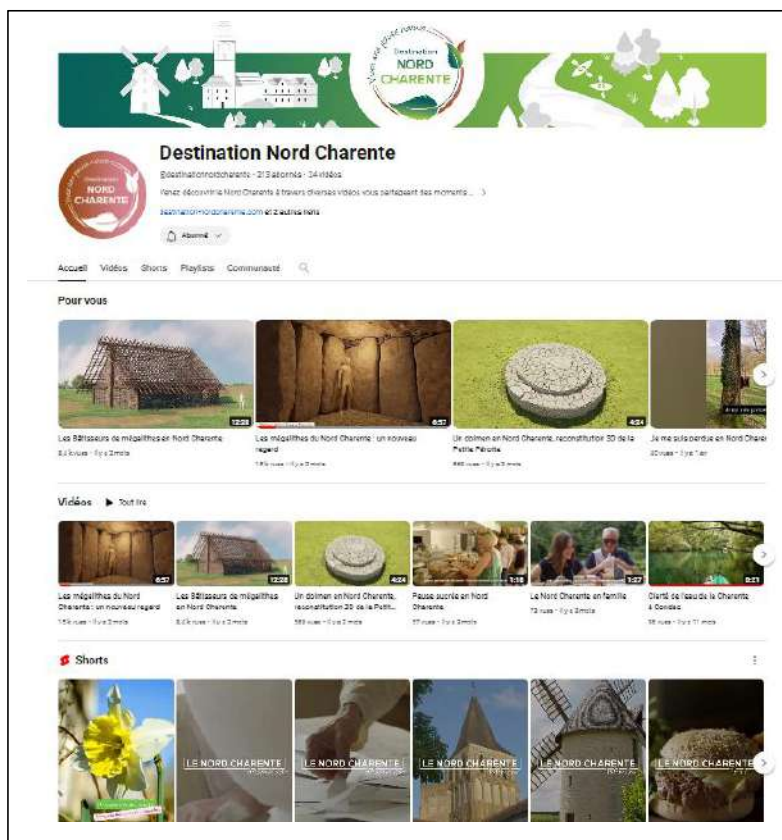
La création de contenus

Pour poursuivre le travail de création de **contenu vidéo** démarré en 2021 grâce à l'aide exceptionnelle du Département de la Charente, l'Office de tourisme a créé 1 nouvelle capsule en 2023 dédiée au cognac présenté par la Maison Gautier. L'ensemble de ces capsules est hébergé sur la page Youtube de l'Office de tourisme.

Nouveautés 2023 : pour promouvoir ces capsules vidéos,

- le lien d'accès à la page Youtube de l'Office de tourisme a été envoyé à toutes les mairies du territoire afin qu'elles puissent relayer ces vidéos et faire la promotion du territoire ;
- le cinéma Family de Ruffec a programmé la diffusion des capsules vidéos créées par l'Office de tourisme du 15 mars au 05 septembre avant toutes les séances. Les capsules sur l'artisanat et les pauses sucrées ont été projetées pendant 4 semaines, les autres pendant 3 semaines. Les capsules ont été vues par 4 946 spectateurs, les retours sont très positifs et le cinéma est partant pour renouveler le partenariat.

Visuel de la page Youtube de l'Office de tourisme :



L'équipe de l'Office de tourisme a continué de prendre des **photos du territoire** lors de ses déplacements afin d'enrichir sa photothèque. En effet, l'impact des photos sur un site Internet ou un magazine est très fort, il est indispensable d'avoir à disposition des contenus de très haute qualité. L'ensemble de ces visuels est toujours disponible dans la photothèque partagée, créée par l'Office de tourisme et ouverte à tous les acteurs locaux. Il y a désormais 10 538 médias dans notre médiathèque (photos et vidéos) soit une augmentation de 6% par rapport à 2022.

1.3 Animation et coordination des acteurs touristiques locaux

En 2023, l'Office de tourisme a poursuivi l'organisation de rencontres collectives et des rendez-vous individuels destinés aux acteurs locaux, publics et privés intéressés.

Des services et un accompagnement personnalisés

Depuis plusieurs années, l'Office de tourisme propose aux acteurs touristiques locaux des **services** pour les aider dans la gestion ou la promotion de leur activité et les faire monter en qualité.

En 2023, l'Office de tourisme a reçu les informations de **127 partenaires** dont 18 publics et 109 privés contre 119 partenaires en 2022 (16 publics et 103 privés). L'outil Dahub mis à disposition par Charentes Tourisme et financé en partie par l'Office de tourisme a grandement facilité la diffusion des informations des prestataires, ce qui peut expliquer ces bons chiffres. Pour rappel, le pack de base est toujours proposé gratuitement à **tous les acteurs touristiques, publics et privés**, dès lors qu'ils retournent leurs informations à l'Office de tourisme afin de se faire connaître. Des services à la carte payants ont été de nouveau proposés pour répondre à des besoins spécifiques.

Nouveautés 2023 : l'Office de tourisme a proposé des **nouveaux services dans le pack de base** :

- la mise à disposition de fiches techniques thématiques (déclarer son hébergement, transmettre des informations à l'OT, le chemin de l'information, la taxe de séjour) ;
- la proposition de RDV «communication» personnalisés (3 RDV officiels et 11 RDV prestataires qui ont «dérivé» sur des RDV communication) ;
- l'organisation d'ateliers thématiques (mise en valeur de son activité par la photo, rédaction d'un commentaire de présentation pour le web, réponse aux avis numériques) qui ont réuni 11 prestataires au total (les retours à chaud ont été positifs mais peu de retours sur l'application et la mise en œuvre) ;
- la mise en valeur sur Instagram (les prestataires ont préféré le pack) ;
- la proposition d'un pack réseaux sociaux comprenant Facebook et Instagram qui a été pris par 9 prestataires (les publications sur Instagram ont touché en moyenne 53 comptes et celles sur Facebook environ 1 579, ce qui s'explique par la taille et l'ancienneté des communautés) ;
- la rédaction d'un argumentaire pour les plateformes de vente qui a été acheté par un seul prestataire et n'a pas rencontré de grand intérêt.

En parallèle de ces services, l'Office de tourisme propose chaque année à des acteurs de visiter leur structure pour améliorer les connaissances de l'équipe, compléter les informations transmises et apporter des conseils. Pour information, l'Office de tourisme a réalisé près de **90 visites de terrain** en 2023 (contre 140 en 2022), principalement des restaurants et des hébergements.

Nouveauté 2023 : l'équipe de l'Office de tourisme est allée à la rencontre des **producteurs locaux** qui étaient intéressés (environ 25) pour récupérer leurs informations et renforcer les liens de communication et de travail.

Visuels d'illustrations (couverture du guide et pack réseaux sociaux) :



Des rencontres collectives

L'année 2022 avait marqué la reprise des temps collectifs (après la période de pandémie) dans le but de réunir de nouveau les acteurs, de leur permettre d'échanger entre eux et de répondre à leurs besoins.

Constatant le manque de participation des prestataires publics et privés à ces temps collectifs, l'équipe de l'Office de tourisme a proposé seulement **2 événements en 2023** : le lancement de saison et la sensibilisation à l'accueil.

Nouveauté 2023 : le lancement de saison a été transformé en **Instant Nord Charente**, organisé avec Charentes Tourisme à l'abbaye de St Amant de Boixe. Tous les acteurs publics et privés ont été invités à des rendez-vous individuels et des ateliers collectifs. Des agents du PETR du Pays Ruffécois ont également rencontré les acteurs touristiques sur diverses thématiques (les aides européennes, l'environnement, les énergies...).



Il n'y a pas eu de réunions à destination des référents tourisme car les élus des CDC et du PETR ont proposé un nouveau format qui sera testé en 2024.

L'accompagnement de projets

Depuis sa création, l'équipe de l'Office de tourisme œuvre à l'accompagnement des porteurs de projets qui souhaitent des renseignements sur leurs projets touristiques. En 2023, une **dizaine d'acteurs publics et privés** a ainsi été accueillie et rencontrée (création d'un parcours de visite, ouverture d'un site de visite, reprise d'un camping municipal, aménagement de bourg, création d'un hôtel, création d'un gîte...).

Lors de ces rencontres, l'Office de tourisme apporte des éléments de plusieurs niveaux (de la réglementation juridique vers les contacts de personnes ressources, en passant par les possibilités d'aides publiques et la recherche d'informations complémentaires précises et détaillées).

L'apport de solutions

Nouveautés 2023 : pour toucher la clientèle locale, mieux faire connaître et améliorer l'offre de loisirs, l'Office de tourisme a proposé 2 projets :

- le déploiement de la **solution Au fil de nos histoires**, une balade quiz proposée gratuitement aux visiteurs qui permet de découvrir tous les attraits d'une commune. C'est une solution complémentaire au géocaching Terra Aventura qui ne peut pas être mis en place dans toutes les communes. 7 communes ont souhaité s'engager dans cette solution (Aigre, Luxé, Mansle les Fontaines, St Amant de Boixe, St Fraigne, St Sulpice de Ruffec et Villefagnan) ;
- l'Office de tourisme a mis en place un groupe de travail pour organiser un **événement à destination des habitants** en partenariat avec plusieurs structures locales (cinéma, médiathèques, Communautés de communes, centres sociaux...). Par manque d'engagement, l'événement n'a pas pu avoir lieu.

Synthèse :



1.4 Ressources humaines

Les formations professionnelles individuelles

Depuis plusieurs années, l'Office de tourisme consacre une **enveloppe annuelle à la formation** de ses salariés afin d'actualiser et de développer les compétences. La majorité des formations suivies est proposée par la MONA (Mission des Offices de tourisme de la Nouvelle-Aquitaine) qui édite chaque année un catalogue de formations répondant aux besoins des organismes de tourisme.

En 2023, **8 parcours de formations** ont été suivis pour développer les compétences professionnelles métiers et les compétences personnelles :

- accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap (2 jours)
- valoriser l'offre d'accompagnement des meublés de tourisme (2 jours)
- repositionner et réaménager son lieu d'accueil (5 jours)
- intégrer la communication positive à son quotidien (2 jours pour 2 personnes)
- optimiser son temps de travail (2 jours)
- s'approprier la convention collective dans la gestion ds ressources humaines (2 jours)
- créer une newsletter efficace et qui se démarque (2 jours)
- découvrir la ludopédagogie (1 jour).

Cela représente 20 jours de formation au total pour l'année 2023 contre 15 jours en 2022. Pour rappel, la directrice et l'agent comptable de l'Office de tourisme ne bénéficient plus d'une prise en charge de l'AFDAS (OPérateur de COmpétence) pour leurs formations, elles viennent donc imputer le budget en direct.

Nouveauté 2023 : certains membres de l'équipe ont également participé à des **cafés MONA**, rendez-vous courts en visio sur des thématiques particulières :

- j'ai testé l'intelligence artificielle dans mon job
- Matomo (outil d'analyses web).

En parallèle de ces formations, l'équipe de l'Office de tourisme a de nouveau suivi des **ateliers de perfectionnement technique** et a participé à des **groupes de travail** sur certains sujets tels que Elloha, Dahub, Apidae ou encore Loopi.

Enfin, 2 autres formations ont été organisées pour l'ensemble de l'équipe de l'Office de tourisme : **PSC1** (Prévention et Secours Civique de niveau 1) et **manipulation des extincteurs** avec l'Union départementale des sapeurs-pompiers de la Charente.

Les actions collectives

En 2023, l'équipe de l'Office de tourisme a poursuivi le travail commencé en 2022 avec l'organisation d'un **atelier sur les talents individuels**. Cette séance a été très riche d'échanges, les membres de l'équipe ont pu (re)découvrir leurs talents à travers les yeux des collègues.



Nouveauté 2023 : l'équipe de l'Office de tourisme a participé à la première journée de réflexion collective, facilitée par la MONA, dans le cadre du travail sur **l'élaboration du plan d'actions**. La matinée a été consacrée à l'équipe seule, tandis que l'après-midi a été consacrée au groupe de travail constitué de l'équipe et d'une vingtaine d'acteurs.



Suite à la formation aux pratiques d'intelligence collective, 3 temps collectifs ont été facilités par Chloé Mohar et Florence Bouchoux sur le sujet des **sollicitations en interne** dans le but de rendre les échanges plus efficaces.

Un engagement sur la Qualité de Vie au Travail

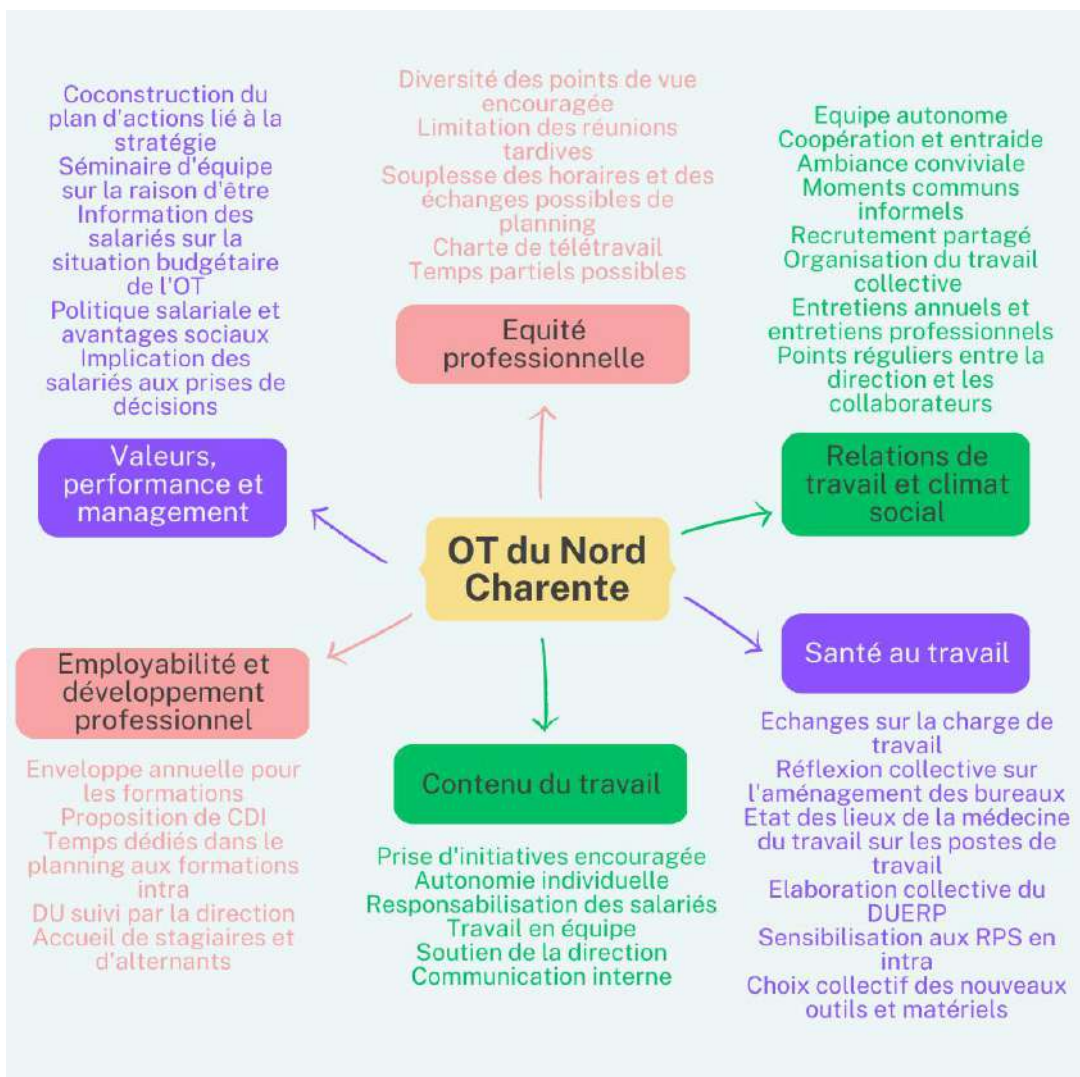
Depuis 2019, la directrice de l'Office de tourisme est engagée dans un parcours régional animé par la MONA et dédié à l'accompagnement des managers pour identifier et activer leurs leviers de transformation par la qualité de vie au travail. Ce dispositif s'appelle **ENTRACT**.

Nouveauté 2023 : par le biais de cet accompagnement personnalisé, la MONA a proposé à la directrice de se former avec un binôme aux **pratiques d'intelligence collective**. Les coûts pédagogiques de cette formation ont été pris en charge grâce à un appel à projet régional, ce qui a permis de ne pas alourdir le

budget dédié aux formations. Cette formation, suivie par Florence Bouchoux et Chloé Mohar sur 2 périodes de 2 jours, avait pour objectif de découvrir et d'apprendre plusieurs techniques d'intelligence collective afin de les appliquer ensuite à l'Office de tourisme (formation interne du reste de l'équipe) et auprès de structures extérieures (mise à disposition des compétences de facilitation).

Pour poursuivre et approfondir cet engagement sur la qualité de vie, la directrice a débuté en septembre 2022 une formation à l'Université Jean Jaurès de Toulouse et a obtenu en 2023 le **diplôme universitaire consacré à la mise en œuvre d'une politique de qualité de vie au travail**. L'objectif de cette formation est d'accroître les compétences disponibles au sein de l'Office de tourisme et d'aider à la diffusion de la qualité de vie au travail sur l'ensemble du territoire du Pays Ruffécois. Une présentation synthétique des apprentissages de cette formation et du mémoire soutenu a été proposée aux membres du comité de direction. En parallèle, un focus a été réalisé lors d'une réunion du comité de direction sur les actions déjà mises en œuvre au sein de l'équipe de l'Office de tourisme en termes de QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) afin de poser les bases de nouvelles actions potentielles.

Le schéma suivant illustre cet état des lieux :



L'Office de tourisme a également participé aux différents événements organisés par la MONA sur le sujet de la QVCT :

- la **rencontre réseau** qui s'est déroulée en mars 2023 à Agen (<https://www.monatourisme.fr/forum-ouvert-qualite-de-vie-et-conditions-de-travail/>),
- les **cafés MONA** qui sont animés par différents intervenants et permettent d'aborder des points particuliers,
- les **pauses QVT** qui se tiennent en visio et permettent d'échanger en petits groupes sur des retours d'expériences ou des problématiques précises.

1.5 Les sources de financement

Les subventions

Les recettes de l'Office de tourisme proviennent majoritairement de la **subvention versée par le PETR** (environ 58% des recettes totales du budget 2023). Néanmoins et depuis plusieurs années déjà, l'Office de tourisme œuvre pour diversifier ses sources de financement.

Ainsi, l'Office de tourisme sollicite dès que c'est possible le **programme LEADER** du Pays Ruffécois pour aider à financer certains projets. L'Office de tourisme, en tant que partenaire du PETR, a par ailleurs participé à l'élaboration de la nouvelle candidature et siège au GAL (Groupe d'Action Locale). En 2023, l'Office de tourisme a ainsi touché le solde de la subvention demandée pour le nouveau site web de 11 812,50 €.

L'Office de tourisme bénéficiait également d'une aide financière de la Région Nouvelle-Aquitaine dans le cadre de l'appel à projet régional NOTT (Nouvelle Organisation Touristique des Territoires) qui s'est terminé au 31 décembre 2021. L'**appel à projet régional ACTT** (Accompagnement aux Changement des Territoires Touristiques) a pris la suite mais le territoire n'y a pas répondu car les critères étaient trop éloignés des attentes et enjeux locaux.

Enfin, le **Département de la Charente** a de nouveau aidé les «petits» Offices de tourisme en leur octroyant une aide de 15 000 € conditionnée au respect des modalités de coopération de Charentes Tourisme. Cette aide permet notamment à l'Office de tourisme de financer du temps humain dédié à la mise en place et l'utilisation des outils proposés par Charentes Tourisme.

Les ventes de produits et de prestations

Comme présenté précédemment, la **proposition de services optionnels** adaptés aux acteurs touristiques locaux permet également d'accroître les recettes de l'Office de tourisme. Les acteurs

participent ainsi directement au développement touristique du territoire en achetant des services fournis par l'Office de tourisme. Pour l'année 2023, la vente de ces services a généré 2 060 € contre 1 625 € en 2022.

En 2023, l'Office de tourisme a diminué son **service de billetteries** et son **espace boutique** car ce sont des services qui seront repensés dans le cadre de l'élaboration du plan d'actions. Néanmoins, pour l'année 2023, le chiffre d'affaires de la boutique est de 3 080 € contre 5 621 € en 2022.

La taxe de séjour

En tant qu'EPIC (Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial), l'Office de tourisme reçoit l'intégralité des recettes de la taxe de séjour. La collecte est effectuée par un agent du PETR, Jérôme MAUPETIT, via un logiciel de télédéclaration.

La reverse du produit de la taxe de séjour se fait avec un an de décalage, le temps pour les hébergeurs de déclarer leur travail. Au budget 2023, il avait été prévu la somme de 60 000 € et c'est finalement 97 275,28 € qui ont été reversés à l'Office de tourisme pour financer certaines actions mises en place, notamment en termes de promotion touristique comme le financement de contenu vidéo ou la création de dépliants.

Les autres pistes

En 2023 et grâce à la MONA, l'Office de tourisme a bénéficié de 2 formations pour lesquelles il n'a pas dû supporter les coûts pédagogiques. En répondant favorablement aux demandes de la MONA et en acceptant souvent d'expérimenter des nouveaux dispositifs ou des nouveaux outils, l'Office de tourisme est ainsi avantagé.

2. Dossiers OT avec Charentes Tourisme

Charentes Tourisme est l'agence de développement touristique de la Charente et de la Charente-Maritime. Son équipe œuvre pour les 2 départements et pour les territoires. Les relations entre l'Office de tourisme et Charentes Tourisme sont quasiment quotidiennes car Charentes Tourisme fournit des outils métiers et propose des services aux acteurs touristiques locaux.

Les rencontres de réseau

Tout au long de l'année, la directrice de l'Office de tourisme participe aux **réunions du comité de direction** qui réunit l'ensemble des Offices de tourisme et Charentes Tourisme. Ces réunions ont pour objet d'examiner des projets de coopération entre les structures et de découvrir des nouveautés. Parfois, la directrice de l'Office de tourisme intervient sur des sujets ou propose des axes de travail aux autres directeurs d'Offices de tourisme.

En parallèle, l'équipe de l'Office de tourisme participe aux **comités techniques** qui sont organisés sur tous les sujets en lien avec l'Office (outils, actions de presse, accompagnement des collectivités...).

L'Office de tourisme participe également à tous les **événements** organisés par Charentes Tourisme tels que la Journée des Experts du Tourisme qui a lieu chaque année à Jonzac, la bourse d'échange Declic ou encore l'assemblée générale.

Nouveauté 2023 : Charentes Tourisme a mis en place un nouveau club pour les villages labellisés, le **Club des villages et paysages**. L'une des actions décidées par les membres du club pour l'année 2023 était un reportage photo et vidéo pour mettre en avant les villages en dehors de l'été. L'Office de tourisme a préparé la journée de prise de vues et de tournage en amont de la venue du photographe, et repéré les lieux à Nanteuil en Vallée et Verteuil sur Charente. L'Office de tourisme était également présent le jour J pour accompagner Charentes Tourisme et le photographe et mettre à disposition des figurants (salariés de l'Office de tourisme et leur famille). Les communes avaient également trouvé des figurants pour les prises.

Le déploiement d'outils et de services

Grâce au partenariat avec Charentes tourisme, l'Office de tourisme bénéficie d'outils et de services qui facilitent l'accomplissement de ses missions et aident les acteurs touristiques locaux à améliorer leur prestation.

Ainsi, l'Office de tourisme cofinance le déploiement d'outils métiers tels que **Apidae** (base de données), **Avizi** (service de Gestion des Relations Clients) ou encore **Dahub** (outil de mise à jour) et d'autres outils tels que **Terra Aventura** (solution de géocaching) ou **Elloha** (outil de vente en ligne à destination des acteurs touristiques). L'Office de tourisme a notamment accueilli la journée dédiée à l'écosystème Apidae organisée par Charentes Tourisme et réunissant tous les Office de tourisme de Charente.

Nouveautés 2023 : plusieurs projets ont été amorcés en 2023 :

- la directrice de l'Office de tourisme a intégré un groupe de travail mis en place par Charentes Tourisme aux côtés d'autres directeurs des Charentes en vue de **repenser le modèle économique de partenariat** qui existe entre Charentes Tourisme et les Offices de tourisme. Il s'agit de vérifier la pertinence des outils et services actuels en fonction de leurs coûts et d'assurer leur pérennité. Ce travail pourra avoir des impacts sur les finances et l'organisation du travail de l'Office de tourisme dès 2024 et pour les années futures ;
- l'Office de tourisme a financé, à hauteur de 2 000 € et aux côtés des autres Offices de tourisme des Charentes, le **guide du Routard sur l'oenotourisme** dont la sortie est prévue en 2024 ;
- l'Office de tourisme a proposé que le territoire soit identifié comme testeur de la solution **Murmuration** qui est un outil de calcul d'indicateurs dédiés au suivi du développement durable.

L'ingénierie au service des territoires

En vue de les aider à construire leur stratégie touristique, les 2 CDC avaient missionné Charentes Tourisme en 2022. En 2023, la directrice de l'**Office de tourisme a donc apporté son aide à Charentes Tourisme sur plusieurs étapes de l'accompagnement** :

- diffusion de données pour l'élaboration de l'état des lieux et relecture du document de synthèse ;
- diffusion de données analytiques sur l'activité et les ressources de l'Office de tourisme ;
- travail sur les outils d'analyse (MacKinsey et autres) avec le directeur de Charentes Tourisme ;
- relecture du document final.



3. Dossiers OT avec CDC et/ou PETR

L'Office de tourisme est parfois sollicité par les collectivités locales pour les aider dans leurs projets.

Le soutien au PETR

Ainsi depuis 2020, l'Office de tourisme accompagne le PETR dans le développement des **balades nature et patrimoine**. Ce dossier est mené en partenariat avec les 2 CDC dans le but de valoriser les actions des municipalités engagées dans le label des Villes et Villages Fleuris.

Nouveautés 2023 :

- l'Office de tourisme a organisé la création et la diffusion de **podcasts** sur les balades de La Faye et St Groux. Il s'agit d'enregistrer divers témoignages (habitants, élus, agents...) qui seront ensuite disponibles à l'écoute via des QR codes disposés le long du parcours ;
- l'Office de tourisme accompagne également le PETR dans l'encadrement du **travail des étudiants du Roc Fleuri** qui a pour objectif de trouver des pistes d'amélioration des balades nature et patrimoine. Le groupe de 3 étudiants est coordonné par Bernard Labbe ;
- la mairie de **Nanclars** a été rencontrée par le PETR, la CDC Cœur de Charente et l'Office de tourisme pour créer leur balade nature et patrimoine. Celle-ci n'est pas encore effective car la mairie doit d'abord récupérer une convention de passage.



Testez-moi



Cette année encore, l'Office de tourisme a également apporté son soutien au PETR dans le cadre de l'organisation des **Florales** en faisant la promotion de l'événement et en questionnant les visiteurs à l'entrée. Cela permet au PETR de récolter des informations sur la provenance des visiteurs et les médias de diffusion qui fonctionnent le mieux.

En parallèle, l'Office de tourisme a accompagné le PETR dans son travail lié au **réseau des jardins** en participant notamment au jury de visites et aux différentes réunions d'échanges entre les propriétaires et la commission environnement du PETR. Pour rappel, l'Office de tourisme fait ensuite la promotion des jardins du réseau auprès des visiteurs et sur ses outils numériques.

Enfin, l'Office de tourisme a de nouveau participé aux réunions organisées dans le cadre du **contrat régional**, aux côtés des autres structures partenaires. Le PETR a notamment demandé à l'Office de tourisme de faire un retour sur les projets et dossiers qui avaient été inscrits dans l'axe tourisme du contrat régional.

Nouveautés 2023 :

- dans le cadre du programme LEADER animé par le PETR, la directrice de l'Office de tourisme est intervenue et a animé un atelier lors de la journée «Territoires en mouvement» organisée par le PETR pour le **joli mois de l'Europe** sur la thématique des parcours ludiques de

découverte autour de la ruralité. L'Office de tourisme s'est rapproché de Charentes Tourisme pour préparer cet atelier afin d'apporter des éléments plus généraux aux participants ;

- le PETR a participé en 2023 au **salon de l'habitat** afin de promouvoir le territoire auprès des Charentais. L'Office de tourisme a réuni l'ensemble des informations nécessaires pour créer les cartes de présentation, a apporté des conseils pour la conception des kakemonos et a prêté du mobilier pour le stand ;
- l'Office de tourisme a également apporté son soutien au PETR (comptes-rendus de réunions, diffusion des informations, contacts des mairies...) pour l'organisation du programme de la **Fête de la nature** en Nord Charente ;
- l'Office de tourisme a aidé le PETR à organiser le concours photo sur la biodiversité et a participé au jury de sélection.

Le soutien aux CDC

En 2023, les CDC ont lancé l'application Bâtisseurs en Nord Charente de valorisation de **l'art roman et du patrimoine néolithique**. L'équipe de l'Office de tourisme a participé à certaines réunions organisées avec les sociétés retenues, a apporté ses conseils aux CDC sur le nom de l'application et a testé la première version. Le livret collector dédié au patrimoine néolithique a également été diffusé par l'Office de tourisme.

La présidente et la directrice de l'Office de tourisme sont également intervenues dans la **commission tourisme des 2 CDC** pour présenter le dispositif ACTT et le rapport d'activités 2022 à Val de Charente et pour présenter le bilan de l'été, l'accompagnement de la MONA et la solution Au fil de nos histoires à Cœur de Charente.

En 2022, la CDC Cœur de Charente avait missionné Charentes Tourisme pour mener une réflexion sur le **devenir de la Maison du Patrimoine de Tusson**. En 2023, l'Office de tourisme a été invité à participer au voyage d'étude à Bénévent l'Abbaye et à la présentation de 2 autres exemples lors d'un échange en visio.

Nouveauté 2023 : les 2 CDC ont édité un **guide de leurs animations estivales** et ont souhaité que l'Office de tourisme en finance une partie.

4. Autres dossiers

A l'échelle départementale

En 2023, l'Office de tourisme a poursuivi sa participation aux temps de travail organisés par le Département de la Charente pour élaborer le futur **schéma de développement et d'aménagement touristiques de la Charente**. L'Office de tourisme a notamment répondu au questionnaire envoyé aux acteurs locaux et aux questions du cabinet lors des entretiens individuels. L'Office de tourisme a été présent, aux côtés des 2 CDC et du PETR, à la réunion demandée par le Département pour présenter en détail le schéma et échanger sur les attentes et besoins du territoire.

L'Office de tourisme a participé aux rencontres organisées par le Département de la Charente sur le **label Villes et Villages Fleuris** dont la remise des prix départementale qui a eu lieu à Nanclars et la journée thématique qui s'est déroulée à St Fraigne. A l'occasion de cette journée, la directrice de l'Office de tourisme a été invitée à présenter les balades nature et patrimoine mises en place sur le territoire.

Nouveauté 2023 : l'Office de tourisme a répondu aux demandes du Département dans le cadre de la mise en route de **la Vélidéale** (véloroute qui traverse Val de Charente d'est en ouest). Il a participé à l'ensemble des réunions (techniques et de pilotage) et a contribué aux dossiers de promotion en transmettant un grand nombre d'informations touristiques et pratiques (atouts touristiques, informations pratiques, éléments de biodiversité...).

A l'échelle régionale

Dans le cadre du réseau des Offices de tourisme, l'Office de tourisme aux côtés des Offices de tourisme du Pays Mellois et du Civraisien, a poursuivi le travail engagé pour animer les **Petites Cités de Caractère®** de ces 3 territoires. L'Office de tourisme a notamment organisé la journée de rencontre des territoires qui a eu lieu à l'abbaye de Nanteuil en Vallée en juin.

L'Office de tourisme a de nouveau participé au groupe de travail animé par la MONA et l'Office de tourisme du Pays Mellois pour organiser la rencontre « **le tourisme est dans le pré** » à l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine, prévue en janvier 2024.

Nouveauté 2023 : l'équipe de l'Office de tourisme a organisé un **eductour** (une journée découverte) de son territoire à destination des autres Offices de tourisme de Charente. Au total, près d'une vingtaine de salariées ont découvert le patrimoine néolithique en compagnie de Tistou végétal et la commune de Nanteuil en Vallée.



En lien avec le CRT (Comité Régional du Tourisme) de Nouvelle-Aquitaine, l'Office de tourisme a pérennisé le parcours éphémère **Terra Aventura** qui avait été créé par une équipe de géocacheurs en créant une nouvelle cache et un nouveau poïz pour le territoire : Zahan (thématique des animaux). L'Office de tourisme a également rencontré les communes de Lichères et Villejoubert pour apporter des améliorations aux parcours.

Enfin, l'Office de tourisme a de nouveau participé à l'assemblée générale de la MONA et au **séminaire régional dédié aux directeurs et cadres des Offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine**. La directrice de l'Office de tourisme a notamment été invitée à intervenir lors d'un atelier sur la raison d'être aux côtés de 2 membres de l'équipe de la MONA pour témoigner de l'expérience vécue par l'Office de tourisme.

Nouveauté 2023 : l'Office de tourisme a été une nouvelle fois identifié par la MONA comme testeur d'un nouveau dispositif. La MONA s'est en effet dotée d'une nouvelle compétence : la certification AFEST (Action de Formation En Situation de Travail). Elle souhaite à présent élaborer un nouveau dispositif d'accompagnement des territoires sur la thématique de la **transmission des savoirs** et a mis en place un groupe de travail chargé de réfléchir aux possibilités. La directrice et l'agent comptable de l'Office de tourisme ont été contactées pour faire partie de ce groupe.

AR Prefecture

016-200050094-20240312-DEL2024031210-DE
Reçu le 14/03/2024



Annexes

